

Oplopende gemoederen

Symposium over de kunst van het onderhandelen

TEKST ROEL NOTTEN ILLUSTRATIE HANS SPRANGERS

Het is bloedheet in de kapel De Commanderie in het Utrechtse stadje Montfoort. Met zweet op het voorhoofd lopen de meisjes en jongens van de horeca met grote kannen ijswater af en aan. In de kapel vindt het symposium 'Onderhandelen in de Zorg' plaats, een onderwerp dat de toch al hoge temperatuur nog wat verder opstookt. Want aan de onderhandelingstafel kunnen de gemoederen onder zorgaanbieders en zorgverzekeraars nog weleens hoog oplopen.

Hier weet Iris van Eijndthoven, kwaliteitsmanager bij Cardiologie Centra Nederland, alles van. Met een broodje kaas voor haar neus zit ze onder een grote parasol in de kasteeltuin. Als het woord zorgverzekeraar valt, zucht ze lichtjes. "Ik voel me soms lamgeslagen door de stroperigheid bij de verzekeraar." Ze vertelt over het cardiologiecentrum waar zij werkt. Ondernemen is wat ze daar willen, maar dat wordt ze niet gemakkelijk gemaakt: "We zijn een zbc en organiseren dingen net even anders dan het ziekenhuis. Maar daardoor duurt het voor ons allemaal veel langer om een contract van de verzekeraar te krijgen." Ze neemt een slok van haar water. "Soms moeten we wel drie maanden lang alles uit eigen middelen voorschieten. Dan teer je hard in op je eigen vermogen."

Honden en katten

Dan gaat het programma beginnen. De zon in de kasteeltuin wordt ingeruild voor de hitte van de kapel. Op het programma staat consultant George van Houtem. Hij vertelt over het geheim van een succesvolle onderhandeling. Onderhandelen, zo doceert hij, is niet rationeel. "Want zeg nu zelf, als de verzekeraar aan uw inkomen komt, blijft u dan nog steeds rustig?"

Hij tovert een foto op het scherm. Een kleine kat tegenover een groep grote honden. Van Houtem legt de zaal een vraag voor: "Met wie van deze twee dieren denkt u dat de zorgverzekeraar zich identificeert? De zaal zwijgt. "De kat! En de zorgaanbieder, voelt die zich dan als de hond? Nee, die voelt zich óók als de kat!" Dus of u nu aanbieder of verzekeraar bent, u voelt zich allemaal machteloos tegenover uw onderhandelingspartner!"

"Haal een goed resultaat, maar bewaak de relatie"

Om hier iets aan te doen, stuurt Van Houtem de symposiumbezoekers naar buiten. "Zitten doen we de hele dag al." In groepjes van drie moeten de deelnemers een onderhandelingscasus 'pirateneiland' uitvechten, een soort Kolonisten van Catan. "Haal een goed resultaat, maar bewaak de relatie", roept Van Houtem de groepjes na als zij langzaam naar buiten

schuifelen.

Goeroe Loek

Eenmaal buiten komt er van onderhandelen niet veel terecht. Want voor de groepjes goed en wel zijn gevormd, begint het te regenen. Iedereen rent naar binnen. De voorgenomen onderhandelingen vallen letterlijk in het water.

Gelukkig wacht binnen in de kapel goeroe Loek Winter, de man voor wie onderhandelen is als tanden poetsen; dagelijkse kost. Als baas van twee ziekenhuizen en acht diagnostische centra jast hij er aan telefonische onderhandelingen dagelijks drie telefoonaccu's doorheen, zoals hij onlangs opbiechtte in een tv-reportage van NOVA. Hij houdt zijn toehoorders een heldere boodschap voor: "Een patiënt wil maar drie dingen: parkeerruimte, een schone plee en 's middags weer gezond naar huis. Daar moeten zorgverleners voor staan! Maar zorg er eerst voor dat je überhaupt aan tafel komt, want dat is vaak nog het allerlastigste." <

Op deze pagina wordt een bijeenkomst met een medische link beschreven. Heeft u een suggestie voor deze rubriek, mail dan naar focus@artsenauto.nl.



Wat symposium Onderhandelen in de Zorg

Waar Kasteel Montfoort in Montfoort

Wanneer dinsdag 29 juni 2010

